



## APRUEBA REGLAMENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE AYUDAS SOCIALES DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA.

REGLAMENTO N° 4 /2023.-

ARICA, 06 DE OCTUBRE DE 2023.-

### VISTOS:

- Las facultades que me confieren la Ley N° 16.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus modificaciones;
- Reglamento N° 8, de fecha 19 de junio de 2015, que aprueba Reglamento para el Otorgamiento de Ayudas Sociales de la Ilustre Municipalidad de Arica;
- Ordinario N° 567, de fecha 17 de agosto de 2023, de Asesoría Jurídica, que remite propuesto de Reglamento para el Otorgamiento de Ayudas Sociales de la Municipalidad de Arica.;
- Ordinario N° 2686, de fecha 12 de septiembre de 2023, de la Dirección de Desarrollo Comunitario;
- Registro N° 15809, de fecha 14 de septiembre de 2023, de Administración Municipal;

### CONSIDERANDO:

- Que, el presente reglamento tiene por finalidad regular, actualizar y mejorar el instrumento existente para el otorgamiento de ayudas o asistencias sociales que entrega la Municipalidad de Arica a la comunidad, aprobado por Reglamento N° 8 de fecha 19 de junio de 2015;

### DÍCTASE EL SIGUIENTE:

## REGLAMENTO PARA EL OTORGAMIENTO DE AYUDAS SOCIALES DE LA ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA

### TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1.- Ámbito de aplicación.** El presente reglamento tiene por finalidad regular el otorgamiento de ayudas o asistencias sociales que entrega la Municipalidad de Arica a la comunidad.

Lo anterior, se enmarca en lo dispuesto en el artículo 4° letra c) de la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, la que establece que los municipios podrán desarrollar, en el ámbito de su territorio, directamente o con otros Órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con la asistencia social.

En esta línea de ideas, la asistencia social ha sido entendida por la jurisprudencia administrativa de la Contraloría General de la República como la acción de procurar los medios indispensables que permitan paliar las dificultades de las personas que se encuentren en una situación de indigencia o de necesidad manifiesta y que carecen de elementos fundamentales para subsistir, cuyo objetivo es prevenir situaciones de exclusión social, favoreciendo la integración de los individuos en la comunidad.

**Artículo 2.- Marco normativo.** Serán aplicables al presente reglamento, las disposiciones contenidas en la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, en la Ley N°19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, la normativa municipal aplicable a la materia, como también la jurisprudencia administrativa contenida en diversos dictámenes de la Contraloría General de la República.

**Artículo 3.- Principios aplicables.** A los procedimientos administrativos a que dé origen el presente reglamento, y su tramitación se aplicarán los principios de eficiencia, eficacia, coordinación, impulsión de oficio del procedimiento, control, probidad, transparencia y publicidad a que refiere el artículo 3° de la Ley N°18.575 antedicha; y los principios de escrituración, celeridad, conclusivo, economía procedimental, imparcialidad y de fundamentación del acto señalados en los artículos 4°, 11°, 16° y 41° de la Ley N°19.880 referida.

En virtud de los principios mencionados, el procedimiento administrativo que se inicie con motivo del otorgamiento de una ayuda social deberá tramitarse de manera expedita, velando por la correcta, eficiente y eficaz utilización de los recursos municipales asignados para ello, procurando seguir las diferentes etapas establecidas en el presente reglamento. Para el cumplimiento de lo anterior, y en miras de servir a la comunidad, la municipalidad deberá coordinar su actuar y generar una unidad de acción, tanto entre sus Direcciones u oficinas internas como con los demás Órganos de la Administración del Estado.

**Artículo 4.- Conceptos.** Para los efectos del presente reglamento, se considerarán los siguientes conceptos:

- a) **Asistencia social:** Conforme lo dispone la Contraloría General de la República en su jurisprudencia, se entiende como la acción de procurar los medios indispensables que permitan paliar las dificultades de las personas que se encuentren en una situación de indigencia o de necesidad manifiesta y que carecen de elementos fundamentales para subsistir.
- b) **Beneficiario:** persona natural que cumple los requisitos para acceder a una ayuda social
- c) **Emergencia:** Situación fáctica de contingencia inminente.
- d) **Imprevisto:** Refiérase al caso fortuito y por caso fortuito, se entiende el imprevisto al que no es posible resistir.
- e) **Indigencia:** Conforme lo dispone la Contraloría General de la República en su jurisprudencia, es el estado permanente de escasez de recursos consistente en la carencia absoluta de medios de subsistencia.
- f) **Informe social:** documento técnico propio del quehacer del profesional asistente social que permite describir la situación socioeconómica y proponer medidas de intervención conforme a la opinión profesional.
- g) **Necesidad manifiesta:** Conforme lo dispone la Contraloría General de la República en su jurisprudencia, corresponderá al estado transitorio en que, si bien el individuo dispone de los medios para subsistir, estos resultan escasos frente a un imprevisto. Consiste en la carencia relativa e inmediata de los medios para subsistir.
- h) **Registro social de hogares:** Conforme lo dispuesto en el artículo 3°, letra k) del Decreto N°22 del Ministerio de Desarrollo Social, que aprueba el reglamento del artículo 5° de la Ley N° 20.379 y del artículo 3° letra f) de la ley 20.530, se entiende al Registro Social de Hogares (RSH) como la base de datos funcional integrante del Registro de Información Social, que permite el almacenamiento y tratamiento de datos equivalentes y datos recopilados desde fuente primaria, o autorreporte, y fuente secundaria, entendida como bases de datos administrativas.
- i) **Solicitante:** persona natural que demanda la ayuda o gestión social de apoyo
- j) **Usuario:** persona natural que hace uso de la oferta programática del Departamento social

**Artículo 5.- Financiamiento de las ayudas sociales.** El presupuesto anual de la Municipalidad de Arica incluirá la asignación de recursos económicos que permitan el otorgamiento de diferentes ayudas sociales a la comunidad. Dichos recursos serán administrados por la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) conforme a lo dispuesto en el presente reglamento.

**Artículo 6.- Intervinientes en el otorgamiento de ayudas sociales.** El otorgamiento de las ayudas sociales se efectuará por intermedio de un procedimiento administrativo seguido por DIDECO a través del Departamento de Acción Social, cuya función será la de coordinar la oferta programática de la red asistencial del municipio, destinada a los usuarios en situación de vulnerabilidad que lo requieran, incorporando en sus acciones el enfoque de género, la interculturalidad, inclusión y no discriminación.

A su turno, la Oficina de Servicio Social, dependiente de esta última, será la encargada de prestar la asistencia social directa a los usuarios que lo requieran, además de llevar el control presupuestario de la cuenta respectiva.

## **TÍTULO II BENEFICIARIOS**

**Artículo 7.- Beneficiarios.** Para ser beneficiario de ayudas sociales, se deberán cumplir al menos, los siguientes requisitos:

- a) **Ser habitante de la comuna de Arica:** De acuerdo a lo consignado en la jurisprudencia administrativa, se entenderá por habitante a aquella persona que reside o mora habitualmente en la comuna, esto es, que posea una permanencia razonable y repetida dentro de la misma, desarrollando y manteniendo una vinculación estrecha con la zona.

Este requisito deberá ser comprobado por intermedio de cualquier documento que acredite residencia en la comuna de Arica, tales como los recibos de cuentas de servicios básicos, contratos de arrendamiento, patentes comerciales, entre otros.

- b) **Encontrarse en situación de indigencia** en los términos del concepto previsto en el artículo 4º, letra e) del presente reglamento o **encontrarse en situación de necesidad manifiesta** en los términos descritos en el artículo 4º, letra g) del presente reglamento.
- c) **Encontrarse inscrito en el Registro Social de Hogares (RSH):** El beneficiario deberá encontrarse caracterizado socioeconómicamente a través del respectivo RSH o mediante el instrumento de medición que lo reemplace. En caso que el solicitante no se encuentre inscrito, el profesional podrá, de manera excepcional, evaluarlo igualmente siempre que se trate de un caso de gravedad en que se verifiquen condiciones de necesidad y que se utilice al efecto, un procedimiento o método adecuado, idóneo, objetivo y de aplicación general.

**Artículo 8.- Responsabilidad del solicitante.** Será de exclusiva responsabilidad del solicitante mantener su Registro Social de Hogares actualizado, pudiendo la municipalidad condicionar el otorgamiento de la ayuda en caso de incumplimiento de dicho requisito.

## **TÍTULO III OTORGAMIENTO DE LA AYUDA SOCIAL Y TIPOS DE BENEFICIOS**

### **Párrafo I**

#### **Inicio del procedimiento administrativo de otorgamiento de ayuda social**

**Artículo 9.- Solicitud.** El procedimiento administrativo de otorgamiento de ayudas sociales, iniciará con la solicitud formal presentada por el interesado, contenida en el formulario dispuesto especialmente para dicho efecto por la Oficina de Servicio Social, la que recepcionará dicho documento en sus dependencias, de lunes a viernes en horario laboral, como así también en operativos en terreno o en otras oficinas municipales, siempre que así lo disponga el alcalde o la jefatura. Recepcionado el formulario, se deberá verificar que se encuentre correcta e íntegramente completado, luego de lo cual se estampará un timbre de recepción y se procederá a su registro conforme a lo indicado en el artículo 13º de este reglamento.

**Artículo 10.- Contenido del formulario.** El formulario de solicitud que deberá completar el interesado, debe contener, al menos, su individualización completa, el tipo de asistencia social requerida, el fundamento del requerimiento y el medio de notificación para las comunicaciones a que dé lugar el presente procedimiento, para lo que deberá señalar un correo electrónico en uso o bien, indicar otro medio idóneo.

**Artículo 11.- Asignación de asistente social.** Una vez presentada la solicitud, la Oficina de Servicio Social asignará un asistente social de su dependencia para tramitación y seguimiento del caso, quien, para estos efectos, confeccionará un expediente administrativo electrónico y su respaldo en físico si contare con documentos en original que deban ser custodiados o resguardados, integrado por todos los documentos generados en el transcurso del procedimiento y cuyo contenido mínimo se encuentra regulado en el artículo 34° del presente reglamento.

**Artículo 12.- Confidencialidad del expediente administrativo.** La información contenida en el expediente administrativo antes mencionado, será reservada y tendrán acceso a ella únicamente los asistentes sociales del Departamento de Acción Social de DIDECO y aquellos profesionales de dicha Dirección a quienes, en razón de sus funciones, se les haya autorizado acceder a los documentos. Asimismo, el expediente podrá ser revisado por la Dirección de Control, la Dirección de Administración y Finanzas (DAF) y cualquier otra unidad municipal que participe directamente en la tramitación y entrega de la ayuda social o tramites posteriores de revisión.

La información contenida en el expediente administrativo no podrá ser entregada a un tercero, por cuanto se encuentra protegida por las disposiciones de la Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada. No obstante, lo anterior, los particulares podrán solicitar acceso a la información pública conforme a las disposiciones de la Ley N°20.285 que regula esa materia.

**Artículo 13.- Sistema de registro de atención.** Cada una de las atenciones sociales realizadas por el profesional deberá quedar registrada en la plataforma digital denominada "Sistema de Gestión Social Local" (GSL) o "Sistema de Atención Social" (SAS) o el que se encuentre vigente a la fecha, y mantenerlas actualizadas. En dicho registro se deberán ingresar los antecedentes de cada beneficiario, la evaluación social que se realice y toda la información que respalde la entrega de la ayuda social y que permita el debido control y seguimiento.

**Artículo 14.- Evaluación de la solicitud.** Una vez efectuado el registro del formulario y sus antecedentes en los sistemas antedichos, el profesional asignado deberá examinar la admisibilidad del requerimiento, para lo que evaluará los antecedentes del caso, en orden a determinar preliminarmente el cumplimiento de las condiciones prevista en el artículo 7° anterior.

En caso que, de los antecedentes que se tengan a la vista a ese momento, resulte admisible la solicitud, el profesional deberá corroborar la existencia de recursos municipales disponibles para dar solución a la problemática planteada, y revisará además si existen otras fuentes de recursos provenientes de entidades externas a los que se pueda acceder por los particulares solicitantes, casos en los cuales se entregará orientación para su eventual obtención, lo que permitirá propender a dar una mayor cobertura a las necesidades de la población.

Todas estas intervenciones deberán quedar igualmente registradas en el correspondiente sistema de registro GSL y/o SAS o el que se encuentre vigente.

**Artículo 15.- Ejecución de acciones para conocimiento del caso.** Efectuado lo anterior, dependiendo del caso social expuesto y de la ayuda solicitada, el profesional deberá ejecutar distintas acciones tendientes a recopilar la mayor cantidad de antecedentes para apreciar el caso de mejor manera, lo que permitirá tomar cabal conocimiento de la situación que requiere ser asistida. Para lo anterior, el profesional podrá efectuar visitas domiciliarias, llevar a cabo entrevistas sociales, revisar bases de datos públicos, concertar reuniones telemáticas mediante plataformas digitales y en general, ejecutar cualquier otra medida que permita cumplir con ese objetivo.

**Artículo 16.- Falta de entrega de antecedentes.** Si para efectos de conocer íntegramente el caso en estudio, el profesional a cargo requiere al beneficiario la entrega de mayores antecedentes o su complementación, se comunicará con este último al correo electrónico informado o mediante el medio de notificación seleccionado conforme a lo dispuesto en el artículo 10° anterior. En caso que el solicitante no entregare los antecedentes requeridos en los plazos otorgados para ello y luego de haber sido solicitados en tres oportunidades, la Oficina de Servicio Social procederá a concluir de oficio mediante comunicación emitida por parte de la Dirección, notificada a la casilla de correo electrónico del beneficiario o beneficiaria.



Lo anterior, es sin perjuicio de la posibilidad de que el solicitante pueda requerir nuevamente el otorgamiento de ayuda social, para lo cual deberá presentar el respectivo formulario que dará inicio a un nuevo procedimiento conforme a lo dispuesto en artículos que anteceden.

**Artículo 17.- Análisis de antecedentes.** Una vez que se ha presentado el formulario, que se han recabado los antecedentes de acuerdo a lo anteriormente dispuesto, y que esa información ha sido ingresada a los sistemas de registros, el profesional deberá verificar que posee documentación suficiente que dé cuenta, al menos, de lo siguiente:

- a) Motivo o fundamento de la solicitud de ayuda social.
- b) Antecedentes de composición del grupo familiar.
- c) Antecedentes socioeconómicos del solicitante.
- d) Antecedentes laborales del solicitante.
- e) Antecedentes de vivienda del solicitante.
- f) Antecedentes de salud del solicitante.
- g) Información obtenida desde el Registro Social de Hogares o el instrumento de estratificación socioeconómica vigente.
- h) Resultados obtenidos a partir de la recolección de información.

**Artículo 18.- Grupos prioritarios.** Si de la revisión del expediente administrativo se aprecia que la ayuda ha sido solicitada para favorecer a grupos vulnerables tales como adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad, niños/niñas, urgencias de salud y/o situaciones de emergencia comunal que sean calificadas como imprevistos, se le asignará la categoría de prioritaria.

**Artículo 19.- Informe Social.** Una vez que el profesional disponga de toda la información antes detallada, deberá preparar en un plazo no superior a los cinco días desde la recepción del último antecedente, un informe social que contendrá el análisis pormenorizado del caso y la conclusión, en virtud de la cual se sugerirá o no el otorgamiento de la ayuda social requerida. Este informe será firmado por el profesional del caso y su jefatura, fechado, numerado y registrado en el sistema GSL o SAS, según corresponda.

**Artículo 20.- Contenido mínimo del informe social.** El informe a que refiere el artículo anterior, deberá contener al menos, lo siguiente:

- a) Fecha de emisión.
- b) Profesional a cargo del caso.
- c) Individualización del solicitante.
- d) Caracterización socioeconómica del solicitante.
- e) Acciones ejecutadas por el profesional y equipo en el caso particular (visitas, entrevistas, entre otras).
- f) Conclusión.

**Artículo 21.- Emisión de decreto alcaldicio que otorga el beneficio.** Verificada la necesidad de otorgar la ayuda social, se preparará una copia del expediente administrativo existente hasta ese momento, el que deberá contener, a lo menos, el formulario de solicitud del beneficio, los antecedentes recopilados por el profesional a cargo y su informe social. Copia de ese expediente remitido formalmente por DIDECO al alcalde para su conocimiento y adopción de la decisión de otorgar o no la asistencia social requerida, en los términos propuestos.

Sin perjuicio de lo anterior, el alcalde podrá requerir a DIDECO las aclaraciones o complementaciones que, a su juicio, resulten relevantes para adoptar la decisión y que no hayan quedado debidamente consignados en el informe social o que no consten en el expediente administrativo.

En caso de acogerse el requerimiento en los términos solicitados o con modificaciones (en caso, por ejemplo, de variación en la cuantía de la ayuda, el tipo o cantidad de bienes a entregarse), se emitirá un decreto alcaldicio que autorice el otorgamiento de la ayuda social y en cuya parte considerativa se deberán exponer los antecedentes de hecho y derecho en que se funda la decisión, exponiéndose todos los antecedentes observados y ponderados para resolver en orden a conceder la asistencia. En la parte resolutive del acto se deberá autorizar el otorgamiento del beneficio, identificándose la naturaleza de éste, la individualización del beneficiario y la finalidad de la ayuda social entre otras menciones.

Si la entrega de la ayuda social no es autorizada por el alcalde, se devolverá el expediente administrativo a su origen y la Oficina de Servicio Social deberá, en un plazo no superior a tres días hábiles contados desde la recepción de la documentación, comunicar al solicitante dicha negativa, debiendo además emitirse los actos administrativos a que aquello dé lugar.

**Artículo 22.- Tipos de procedimiento para el otorgamiento de ayuda social.** Una vez que se emite el decreto alcaldicio que otorga la ayuda social, el profesional a cargo podrá continuar la tramitación, dependiendo del grado de rapidez de la respuesta, conforme a alguno de los siguientes procedimientos:

- a) **Procedimiento ordinario:** Es aquel de aplicación general y cuya tramitación no podrá exceder de los sesenta días corridos contados desde la emisión del informe social.
- b) **Procedimiento de urgencia:** Es aquel de aplicación excepcional y cuya tramitación debe ser atendida con carácter de urgente y prioritario, razón por la cual los tiempos de tramitación se reducen para dar solución en el más breve plazo.

Se podrá tomar conocimiento de un caso calificado como urgente, proveniente de las siguientes fuentes:

1. Derivación directa desde Alcaldía o Dirección de DIDECO.
2. Entrevista en Oficina Servicio Social (demanda espontánea).
3. Evento contingente o emergencia comunal que sea calificada como imprevisto.

En caso de aplicarse el procedimiento de urgencia, las unidades municipales que intervienen en el otorgamiento de la ayuda social propenderán a efectuar una tramitación expedita.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que los plazos de tramitación de ambos tipos de procedimientos podrían verse afectados cuando se deban ejecutar durante su tramitación, acciones o procesos que puedan demorar más tiempo, como sería la adquisición de bienes por medio de convenio marco, licitación pública o privada o contratación vía trato directo.

## **Párrafo 2**

### **Tipos de beneficios y requisitos para su otorgamiento**

**Artículo 23.-** Para que se verifique la entrega de una ayuda social, se deberán cumplir lo siguientes requisitos:

- a) Requisitos comunes a todas las ayudas: Estas condiciones generales se deberán presentar y cumplir cuando se trate de cualquier tipo de ayuda social, sin distinción, a saber:
  1. Presentación de formulario de solicitud de ayuda social junto a antecedentes documentales que acrediten las condiciones señaladas en el artículo 7° del presente reglamento.
  2. Ser beneficiario residente en la comuna de Arica.
  3. Beneficiario inscrito en el Registro Social de Hogares o su equivalente.
  4. Elaboración del informe social consignado en el artículo 19° de este reglamento que dé cuenta documentada de la existencia de la necesidad que se pretende satisfacer.
- b) Requisitos específicos: Estas condiciones específicas se deberán presentar y cumplir dependiendo del tipo de ayuda social a entregar, según el siguiente catálogo:
  1. **Alimentos:** Este beneficio comprende la entrega de una canasta familiar de mercaderías, la cual tendrá a lo menos los siguientes productos básicos: leche, arroz, fideos, azúcar, legumbres, atún, aceite, harina. Para la entrega de esta ayuda, se exigirá el cumplimiento de los requisitos comunes antes señalados.

2. **Materiales de Construcción:** Este beneficio consiste en la entrega de materiales de construcción que permitan satisfacer necesidades básicas de habitabilidad del inmueble en que reside el solicitante, especialmente relacionadas con los dormitorios, con baño y/o cocina, tales como el mejoramiento de una habitación, la readecuación de techumbre, entre otros. La construcción propiamente tal deberá ser asumida por el solicitante.

Se gestionará esta ayuda social en caso de no ser factible para el solicitante acceder a una similar a través de los Programas de Mejoramiento de Vivienda del Servicio de Vivienda y Urbanismo (SERVIU) u otro de postulación similar, como parte de la oferta programática sectorial, de lo que se dejará constancia en el respectivo Informe Social.

Para acceder a esta ayuda social, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- i. Haberse efectuado visita domiciliaria por parte del respectivo asistente social y un profesional calificado de la DIDECO u otra Dirección municipal que cuente con dicha competencia quién deberá indicar si resulta factible la reparación de la vivienda y si se deben cumplir condiciones en particular.
- ii. Se deberá presentar documento que acredite el título que ampare la ocupación del inmueble, ya sea en propiedad, mediante la respectiva escritura pública que dé cuenta del dominio, o como mero tenedor en caso de arrendamiento, comodato, u otro acto.
- iii. Si el inmueble en que se ejecutarán los trabajos es arrendado por el beneficiario, deberá acompañar un documento escrito y firmado por el arrendador en que autorice la realización de las labores de construcción, arreglos y/o instalación respectiva en su vivienda.
- iv. Presentación de una carta de compromiso suscrita por el beneficiario en que se estipule que los materiales de construcción serán destinados únicamente a fines habitacionales del beneficiario y que no serán utilizados para una finalidad diferente.
- v. Informe Técnico en que se haga una mención expresa a la cubicación de los materiales, efectuada por funcionarios de la municipalidad.

La Oficina de Servicio Social deberá fiscalizar dentro de los veinte días hábiles siguientes a la entrega de los materiales, que estos sean utilizados para los fines señalados. Si al momento de la visita los trabajos continúan ejecutándose, se deberá efectuar una nueva, a efectos de verificar su correcto uso.

En caso de detectarse que los materiales no han sido utilizados o que lo han sido para fines diferentes al solicitado, se gestionará su retiro inmediato desde el inmueble y de no ser posible aquello, se requerirá su devolución en igual especie.

3. **Piezas Prefabricadas:** Este beneficio consiste en la entrega e instalación de una pieza prefabricada que permita satisfacer necesidades básicas de habitabilidad en casos de hacinamiento o evidente precariedad de la vivienda, y en casos de imprevistos debidamente calificados.

Se gestionará esta ayuda social en caso de no ser factible para el solicitante acceder a una similar a través de los Programas de Mejoramiento de Vivienda del SERVIU u otro de postulación similar, como parte de la oferta programática sectorial, de lo que se dejará constancia en el respectivo Informe Social.

Para acceder a esta ayuda social, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- i. Visita en terreno y evaluación de factibilidad de instalación y requerimientos específicos de la pieza, efectuada por profesional calificado de la DIDECO u otra Dirección municipal que cuente con dicha competencia.
- ii. Se deberá presentar documento que acredite el título que ampare la ocupación del inmueble, ya sea en propiedad, mediante la respectiva escritura pública que dé cuenta del dominio, o como mero tenedor en caso de arrendamiento, comodato, u otro acto.
- iii. Si el inmueble en que se ejecutarán los trabajos es arrendado por el beneficiario, deberá acompañar un documento escrito y firmado por el arrendador en que autorice la instalación de la pieza prefabricada en su inmueble.

- iv. Presentación de una carta de compromiso suscrita por el beneficiario en que se estipule que la pieza prefabricada será destinada únicamente a fines habitacionales del beneficiario y que no podrá ser utilizada para una finalidad diferente, caso en el cual se procederá a su inmediato retiro. Sin perjuicio de la presentación de este documento, dicha circunstancia deberá ser fiscalizada por la Oficina de Servicio Social dentro de los veinte días corridos siguientes a su instalación.

La pieza prefabricada se entregará en dominio al beneficiario, de lo que se deberá dejar constancia escrita.

4. **Ayuda en materias de salud:** Este beneficio consiste en el aporte monetario para el pago de exámenes médicos, cirugías, ayudas técnicas (lentes, audífonos, bastones, entre otras) u otras en el área de salud, previa comprobación de que la prestación no se encuentra disponible en la red asistencial de salud o que sea otorgada por el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) para el caso de ayudas técnicas, y que el beneficiario cuente con la receta médica respectiva que respalde la solicitud.

Además de las ayudas anteriores, se podrán entregar diferentes medicamentos en aquellos casos en que éstos no se encuentren disponibles en el arsenal farmacológico de la Red Asistencial de Salud Pública, y en que se verifique inminente riesgo para la salud del solicitante.

Para acceder a esta ayuda social, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- i. Entregar receta médica original en que conste el nombre completo, cédula de identidad y diagnóstico del solicitante; nombre del medicamento recetado e individualización del médico tratante. En este caso, la receta no podrá tener más de un año de antigüedad desde que fue extendida por el profesional para diagnósticos que requieren de uso de medicamentos permanentes y en los demás casos, una antigüedad de no más de seis meses.
  - ii. El medicamento cuya adquisición se solicita deberá ser esencial para la buena salud del requirente.
5. **Pasajes:** Esta ayuda consiste en la adquisición de pasajes, aéreos o terrestres, para el traslado del beneficiario a otras comunas del país, de ida y/o retorno, para lo que se deberá dar cuenta documentada de la urgente necesidad y de la precariedad para costearlo. Este beneficio, se otorgará en casos de control médico, toma de exámenes, tratamientos, consultas con especialistas y hospitalizaciones, lo que será suficientemente respaldado por la requirente.

Para acceder a esta ayuda social, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- i. Presentar una orden médica, interconsulta, comprobante de citación, orden de examen o una derivación vigente, a un centro de salud en otra comuna.
- ii. Presentar una patología de riesgo y/o crónica que requiera controles y seguimiento.

En este caso, previo al otorgamiento del beneficio se deberá revisar que éste no sea otorgado por la red asistencial pública.

6. **Pago de servicios básicos domiciliarios:** Consiste en la ayuda económica para pagar el consumo de energía eléctrica, agua potable o gas licuado, en casos demostrados de indigencia o estado de necesidad.

Para acceder a esta ayuda social, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- i. Presentar retraso de al menos, tres meses en el pago de las cuentas de servicios básicos.
- ii. En caso de haberse suscrito convenios de pago, se debe acreditar documentadamente el retraso en el pago de éstos. Se exceptúan los usuarios que estén siendo beneficiados con Subsidio de Agua Potable SAP.



El beneficio favorecerá únicamente los gastos generados por concepto de consumo de servicios básicos, excluyéndose cualquier otro ítem, como es, por ejemplo, la adquisición de electrodomésticos o los consumos asociados a actividad comercial, por ejemplo, en casos de lavandería, lavado de vehículos, minimercados, entre otros.

7. **Agua Potable por camión aljibe:** Esta ayuda social consiste en la entrega de agua potable a través de camión aljibe municipal para familias que así lo soliciten y que acrediten necesidad manifiesta e imposibilidad de acceso al agua potable.

El beneficio se entregará de manera transitoria por un plazo máximo de 6 meses pudiendo ser renovado, sin embargo, para la renovación deberá tener en consideración las gestiones realizadas por la familia para regularizar su situación; postulación a vivienda, pactación de deuda con empresa de agua potable, gestiones incorporación a APR rural, entre otras. Esta información debe quedar consignada en el Informe Social.

Para acceder a esta ayuda social, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- i. La vivienda del solicitante no debe contar con acceso a la red pública de agua potable.
- ii. El solicitante debe carecer de medios económicos propios para adquirir agua potable para su consumo en la vivienda.
- iii. En sectores rurales, se debe verificar previamente que no exista un Sistema de Agua Potable Rural (APR) a la cual se pueda integrar el beneficiario o que, en caso de existir, no sea factible su incorporación.
- iv. Si el solicitante se encontrare viviendo en sectores no habilitados, no deberá contar con otra vivienda urbanizada de su propiedad, ya que podría dar solución a su necesidad haciendo uso de ella.

8. **Canon de arrendamiento:** Esta ayuda comprende el pago del canon de arrendamiento mensual por concepto de vivienda con un tope máximo de 7 Unidades Tributarias Mensuales al mes y no podrá otorgarse por un periodo de tiempo superior a los tres meses.

El beneficio podrá entregarse únicamente en aquellos casos en que el canon de arrendamiento diga relación con un inmueble que esté destinado a fines habitacionales del beneficiario, quedando excluido cualquier otro.

Para acceder a esta ayuda social, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- i. Encontrarse el beneficiario en mora del pago del canon de arrendamiento.
- ii. Adjuntar una carta suscrita por el arrendador en que se dé cuenta de lo antes indicado.
- iii. Adjuntar el contrato de arrendamiento y todos sus anexos, en caso de haberse suscrito, en que se dé cuenta de la individualización de la propiedad, del arrendador, del arrendatario, de la vigencia del contrato, del canon de arrendamiento, de la forma de pago y su periodicidad, y del destino del inmueble.
- iv. No estar recibiendo por parte de otro servicio público o entidad privada, un subsidio por el mismo concepto.

Esta ayuda social podrá ser entregada en una sola oportunidad por beneficiario.

9. **Otros:** Comprende la entrega de otras asistencias o prestaciones no consideradas en los casos anteriores, para satisfacer necesidades que, a juicio de la Oficina de Servicio Social, tengan mérito suficiente para ser cubiertas.

**Artículo 24.-** Para todas las ayudas sociales que signifique hacer uso de la cuenta presupuestaria asignada a la Oficina de Servicio Social, se deberá contar con el respectivo acto administrativo que lo respalde siendo necesario Decreto Alcaldicio que aprueba la ayuda social y gasto asociado para el solicitante en cuestión.

**Artículo 25.-** En el caso que la ayuda social tales como pañales desechables, sean para niños o adultos, sabanillas, caja de alimentos, agua embotellada, útiles de aseo, colchones, frazadas, entre otros, que se encuentren disponibles en stock previa compra realizada por la Oficina Servicio Social, será el DA que autoriza la Orden de Compra el respaldo de dicho gasto, y el Acta de entrega dará cuenta de lo otorgado al beneficiario.

### **Párrafo 3**

#### **Revisión de disponibilidad de bienes**

**Artículo 26.- Verificación de disponibilidad de stock.** Una vez que la Oficina de Servicio Social ha verificado el cumplimiento de los requisitos generales y específicos antedichos y que se ha emitido el respectivo decreto alcaldicio que autoriza la entrega de la ayuda social, se verificará en DIDECO si es que existe disponibilidad inmediata de productos en los centros de acopio de los que ésta dispone. En caso de ser así, se procederá según lo dispuesto en el artículo 28° y siguientes de este reglamento, debiendo notificar al solicitante para el retiro de los bienes.

En caso de no existir productos en los centros de acopio de DIDECO, se requerirá a bodega municipal mediante un oficio expedido al efecto, que se verifiquen las existencias de bienes para su entrega inmediata a los beneficiarios. De la revisión del stock, puede resultar lo siguiente:

- a) **No existen productos disponibles o los existentes no cubren la totalidad de la demanda:**  
En este caso, la Oficina de Servicio Social de DIDECO se constituirá en unidad requirente y solicitará mediante oficio a la Dirección de Administración y Finanzas (DAF) o a la Secretaría Comunal de Planificación (SECPLAN), según corresponda, que proceda a la adquisición de los productos conforme lo dispuesto en las disposiciones de la Ley N°19.886 y Decreto Supremo N°250, en base a las especificaciones técnicas que deberán contenerse en dicho documento.
- b) **Existen productos disponibles para su entrega inmediata:** En este caso se procederá conforme lo regulado en los artículos siguientes.

Sin perjuicio de la posibilidad de adquirir bienes en la medida que sean requeridos por los beneficiarios, le corresponderá a DIDECO, a través de su Oficina de Servicio Social, mantener en existencia determinados productos en forma permanente con el objeto de asistir a los requirentes de manera expedita, eficiente y oportuna, para lo cual llevará un registro escrito con el inventario completo de bienes, el que será verificado mensualmente.

**Artículo 27.- Retiro desde bodega municipal de los bienes adquiridos.** En caso que existan productos disponibles en bodega municipal para su entrega inmediata o que, habiéndose solicitado su compra, hayan sido adquiridos, el personal de la Oficina de Servicio Social deberá proceder a su retiro dentro del plazo de cinco días hábiles siguientes al aviso de existencia disponible de lo que se dejará constancia en el "Libro de Existencias de Bodega" en que se detallarán todos los productos que se retiran, su estado, el funcionario responsable del retiro y entrega, hora y fecha.

En caso que, por las dimensiones del bien, éste no pudiese permanecer en la bodega municipal se deberá anotar dicha circunstancia en el libro referido, luego de lo cual se ordenará su custodia en un lugar diferente.

**Artículo 28.- Notificación de entrega de ayuda social.** Una vez que la ayuda social se encuentra disponible para su entrega al beneficiario, el profesional a cargo le notificará de aquello por el medio de comunicación consignado por éste en su formulario, debiendo indicarse además el lugar y plazo de retiro, los requisitos para ello y los horarios disponibles. Para la entrega de las especies, se otorgará un plazo de tres días hábiles contados desde que la asistencia se encuentra disponible.

#### **Párrafo 4**

#### **Entrega de la ayuda social**

**Artículo 29.- Entrega de la ayuda social.** Efectuada la notificación anterior, el beneficiario deberá concurrir personalmente al lugar, en día y horarios señalados. Excepcionalmente, en aquellos casos en que no pudiera hacerlo por razones justificadas, como enfermedad debidamente acreditada u otro impedimento temporal que imposibilite su concurrencia, podrá designarse a un familiar o a un tercero con quien tenga alguna relación directa a quien se entregará la ayuda, para lo cual se deberá acompañar un poder simple suscrito por el autorizante y copia de la cédula de identidad de quien lo otorga y de la persona que retira la ayuda.

Una vez entregada efectivamente la ayuda, se procederá con la emisión de un acta de entrega en que se dejará constancia detallada de todos los bienes que componen el beneficio que se otorga, fecha, lugar y hora del retiro, persona que entrega y persona que recepciona los bienes. Este documento será suscrito por todos los intervinientes en dos ejemplares, uno para el interesado y otro para registro de DIDECO.

**Artículo 30.-** Si el beneficiario no compareciere a retirar la ayuda en el plazo señalado y luego de haberse reiterado aquello en tres oportunidades, se dejará sin efecto el beneficio mediante la dictación de un decreto alcaldicio que disponga el abandono de procedimiento, debiendo dejarse constancia en dicho acto de todos los antecedentes de hecho y de derecho que permitan comprender razonadamente el motivo de esa decisión.

Sin perjuicio de lo anterior, el beneficiario podrá posteriormente requerir nuevamente el beneficio, debiendo iniciarse el respectivo procedimiento administrativo conforme a las normas de este reglamento.

**Artículo 31.- Oportunidades de entrega de ayuda social.** Las oportunidades en que se podrá entregar a una misma persona una ayuda social, independientemente su naturaleza, atenderá a la siguiente clasificación:

- a) **Ayuda social menor:** Dice relación con ayudas sociales cuya cuantía en total, no exceden de 2 Unidades Tributarias Mensuales valorizadas al mes en que se entrega la ayuda. En este caso, se podrá entregar hasta tres veces por cada año calendario a una misma persona.
- b) **Ayuda social mayor:** Dice relación con ayudas sociales cuya cuantía en total excede de las 2 Unidades Tributarias Mensuales valorizadas al mes en que se entrega la ayuda. En este caso, se podrá entregar hasta dos veces por cada año calendario a una misma persona.

Las ayudas sociales contempladas en los artículos precedentes, se entregarán de manera alternada, no pudiendo exceder de tres ayudas anuales por beneficiario, con independencia del monto y tipo de ayuda otorgada.

Sin perjuicio de lo anterior, en casos calificados y atendida la naturaleza del caso social, el profesional a cargo podrá proponer una modificación de los límites antes señalados, ya sea rebajándolos o aumentándolos, de lo que se deberá dar cuenta en el respectivo informe social. Para proseguir la tramitación, el Director de DIDECO deberá otorgar su visto bueno a la modificación antedicha.

### **TÍTULO IV**

#### **NEGATIVA EN LA ENTREGA DE AYUDA SOCIAL Y PETICIONES IMPROCEDENTES**

##### **Párrafo I**

##### **Causales de negativa de entrega de beneficios**

**Artículo 32.- Causales de negativa de entrega de ayuda social.** No se entregará ayuda social en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de los requisitos establecidos en el presente reglamento, ya sea al momento de solicitar la ayuda como así también en caso sobreviniente durante la tramitación de su otorgamiento.
- b) Falsificación u omisión de información requerida al beneficiario por el profesional a cargo durante el procedimiento administrativo de otorgamiento de la ayuda, y que ella sea fundamental para una correcta caracterización socioeconómica, tal como la relativa a composición familiar, situación económica, tipo de vivienda, antecedentes de salud, entre otros.
- c) En caso que el beneficiario no participe, colabore y/o contribuya en la resolución de su problemática, para lo cual el profesional a cargo deberá ponderar factores tales como la edad, estado de salud, redes de apoyo del beneficiario, entre otras.
- d) Si se hubiere otorgado ayuda social anteriormente, no se podrá brindar una nueva en caso de venta, donación, arriendo, mala utilización o no utilización de los bienes o servicios que la componían.
- e) Falta de disponibilidad presupuestaria.
- f) Por exigirlo el interés público.
- g) En caso que el informe social preparado por el profesional a cargo concluya que no resulta factible la entrega de ayuda social o que, habiendo sido positivo, se resuelva por el alcalde el no otorgamiento del beneficio, de lo que deberá dar cuenta el respectivo decreto alcaldicio emitido al efecto.
- h) Por cualquier otro incumplimiento que se detecte durante la tramitación del procedimiento de otorgamiento de ayuda social.

## **Párrafo 2**

### **Peticiones improcedentes**

**Artículo 33.- Peticiones de ayuda social improcedentes.** No se podrán entregar ayudas sociales para satisfacer las siguientes necesidades:

- a) Pago dividendos.
- b) Pago de deudas contraídas con entidades bancarias, financieras y con casas comerciales.
- c) Obligaciones de orden judicial.
- d) Pago de deudas por concepto de cuentas de celulares, teléfonos fijos, televisión por cable u otros considerados bienes o servicios suntuarios.
- e) Pago de pensiones alimenticias.

Este tipo de solicitudes serán declaradas improcedentes de plano, mediante la emisión de un decreto alcaldicio que así lo declare, expedido por el Director de DIDECO con delegación de funciones otorgadas por el Alcalde, para éstos efectos.

## **TITULO V**

### **EXPEDIENTE ELECTRÓNICO, ARCHIVO E INFORME MENSUAL DE AYUDAS SOCIALES**

**Artículo 34.- Conformación de expediente electrónico.** Efectuada la entrega de una ayuda social, se deberá proceder al cierre administrativo del caso, debiendo verificarse que el expediente administrativo electrónico conformado posea, al menos, los siguientes documentos:

- a) Formulario de solicitud de ayuda social.
- b) Documentación que acredite la realidad socioeconómica del beneficiario (cédula de identidad, RSH, antecedentes médicos, reportes efectuados tras visita domiciliaria, entrevistas, entre otros).
- c) Informe Social elaborado por el profesional a cargo.
- d) Decreto Alcaldicio de otorgamiento de la ayuda social.
- e) Solicitudes formales de adquisición de bienes o servicios.
- f) Acta de entrega de la ayuda al requirente.
- g) Ordenes de compras asociadas a la adquisición de bienes y servicios.
- h) Autorización otorgada al tercero para retiro de la ayuda social.
- i) Información relevante que se pueda extraer de los registros GSL o SAS.
- j) Cualquier otro documento de respaldo que se considere necesario.



El expediente electrónico a que refiere el presente artículo deberá encontrarse disponible para su consulta y revisión, ya sea por parte de DIDECO o de otra unidad municipal que lo requiera en razón de sus funciones, siempre teniendo en cuenta los deberes de reserva y confidencialidad a que refiere el artículo siete de este reglamento.

**Artículo 35.- Archivo del expediente electrónico.** Tan pronto se complete el expediente administrativo y una vez que se haya comprobado que no existen trámites o gestiones pendientes, se procederá a su archivo en digital y en formato físico si correspondiere, momento en el cual se entiende concluido el caso.

**Artículo 36.- Informes Trimestrales.** La Oficina de Servicio Social deberá preparar trimestralmente un informe que remitirá al Director de DIDECO dentro de los primeros diez días hábiles del respectivo mes, en que se dará cuenta detallada de las ayudas sociales entregadas en el periodo respectivo, sus beneficiarios y el decreto alcaldicio de otorgamiento. Posteriormente, dicho reporte se enviará a Secretaría Municipal para proceder a su publicación, previo resguardo de los datos personales, en la sección de Transparencia Activa del portal electrónico de la Municipalidad de Arica.

## **TITULO VI**

### **DE LA ADMINISTRACION DE LA AYUDA SOCIAL**

**Artículo 37.- Presupuesto anual Municipal.** Será de responsabilidad del (la) encargado de la Oficina de Servicio Social programar e informar al Director DIDECO durante la primera semana de octubre de cada año, los montos requeridos para cubrir la entrega de las ayudas contempladas en el presente reglamento, considerando los montos históricos más las variaciones de IPC respectivas.

Por su parte el DIDECO incorporará estos montos en el presupuesto de esta Dirección y solicitará a la Secretaría Comunal de Planificación y a la Dirección de Administración y Finanzas la asignación de los recursos para la plena satisfacción del respectivo Programa Asistencial.

**Artículo 38.- Administración del Fondo de ayudas sociales.** La administración de los recursos disponibles para Ayudas Sociales será ejecutada por la unidad de Asesoría técnica de DIDECO (o la unidad respectiva en caso de haber modificaciones en la estructura orgánica). Para estos efectos se habilitará una cuenta corriente con el nombre de "Administración Fondos Giro Global para Ayudas Sociales", bajo el N<sup>o</sup> 6348365-6, los que serán girados por el Director de Administración y Finanzas y Tesorero Municipal en calidad de titulares, y Jefe de Contabilidad y Subtesorero, en calidad de suplentes.

Con objeto de proceder a la entrega de ayudas sociales consistentes en medicamentos, exámenes médicos, pago de servicios básicos, pasajes, entre otros. Los funcionarios a cargo de los Fondos de Ayuda Social procederán a efectuar la compra y entrega del beneficio autorizado.

Para estos efectos, la Dirección de Desarrollo Comunitario remitirá a la Dirección de Administración y Finanzas el Decreto Alcaldicio que otorgue la ayuda social, con la finalidad de girar el cheque correspondiente.

**Artículo 39.- Rendición de cuentas.** Los funcionarios indicados anteriormente deberán rendir cuenta documentada con todos sus antecedentes (la solicitud de ayuda, Informe socioeconómico evacuado por el profesional Asistente Social y el Decreto Alcaldicio que autorice la ayuda, entre otros), en forma mensual o las veces que sean necesarias, las ayudas sociales otorgadas, a la Dirección de Control, conforme con lo dispuesto en la Resolución N<sup>o</sup>30, de 2015, que fija normas de procedimiento sobre rendición de cuentas. Dicha rendición deberá realizarse a más tardar 15 días hábiles posterior a la entrega respectiva del beneficio.

## **TITULO VII**

### **RESPONSABILIDAD DE LOS INTERVINIENTES**

**Artículo 40.- Incumplimientos del beneficiario y deber de denuncia.** Si se comprobare la omisión o falsedad de datos, mal uso o uso indebido de los bienes entregados por concepto de ayuda social por parte del beneficiario o de un tercero relacionado con éste, corresponderá, primeramente, que se lo emplace para que, en un plazo prudencial, restituya íntegramente los bienes en el mismo estado en que le fueron entregados, pudiendo reiterarse aquello en dos oportunidades. El valor de los

bienes, será aquél que tenían al momento de la restitución, previa evaluación de la Oficina de Acción Social.

Agotada la instancia administrativa sin éxito, el Director de DIDECO deberá remitir los antecedentes del caso al alcalde para que éste instruya, si así lo estima, el cobro judicial de lo adeudado por intermedio de Asesoría Jurídica. Para estos efectos, se deberá informar documentadamente a dicha unidad, al menos, lo siguiente:

- a) Individualización completa del beneficiario.
- b) Naturaleza de la ayuda social entregada.
- c) Circunstancias fácticas que den cuenta del incumplimiento y medios verificadores de apoyo.
- d) Expediente del caso social.
- e) Circunstancia de haberse efectuado el cobro administrativo, gestiones y resultados.
- f) Evaluación de los bienes a ser cobrados judicialmente.

En caso de no efectuarse la restitución o reparación solicitada se configurará, además, la causal de impedimento de otorgamiento de nuevas ayudas sociales al denunciado, a que refiere el artículo 28° letra d) del presente reglamento.

Finalmente, si de los hechos observados se aprecian además antecedentes que pudieran revestir carácter de delito, el funcionario que haya tomado conocimiento de ellos deberá dar cumplimiento a su deber de denuncia ante el Ministerio Público a que refiere el artículo 175° del Código Procesal Penal.

**Artículo 41.- Deber de control del procedimiento administrativo.** Será responsabilidad de la Oficina de Servicio Social de DIDECO liderar el procedimiento administrativo a que refiere el presente reglamento, desde que inicia hasta su conclusión, razón por la cual deberá velar por la observancia de cada una de las etapas y normas a las que este se encuentra sujeto, lo que implicará adoptar oportunamente todas las medidas que corresponda en caso de verificarse algún incumplimiento.

## TÍTULO FINAL

**Artículo 42.- Modificaciones y actualizaciones del presente reglamento.** La Dirección de Desarrollo Comunitario será unidad responsable de proponer las futuras actualizaciones o modificaciones que requieran las disposiciones del presente reglamento.

**Artículo 43.- Dictación de instrucciones o manuales.** Sin perjuicio de todo lo establecido en el presente reglamento, DIDECO podrá impartir instrucciones o preparar manuales con el objeto de regular materias específicas relacionadas con el uso de las cuentas de correos electrónicos institucionales.

**Artículo 44.- Vigencia.** El presente reglamento entrará en vigencia una vez aprobado mediante el respectivo acto administrativo y deberá estar disponible para su consulta en el sitio web institucional.

**Dejase sin efecto a partir de esta fecha el Reglamento N° 8, de fecha 19 de junio de 2016.**

Tendrán presente este Reglamento la Dirección de Administración y Finanzas, Asesoría Jurídica, Secretaría Comunal de Planificación, Dirección de Control, Dirección de Innovación y Desarrollo Institucional, Dirección de Desarrollo Comunitario y Secretaría Municipal.

ANOTESE, PUBLIQUESE EN LA PAGINA WEB MUNICIPAL Y ARCHIVESE.

  
CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS  
SECRETARIO MUNICIPAL

  
GERARDO ESPINDOLA ROJAS  
ALCALDE DE ARICA

GER/CDR/CCG/MLM/IVC/. -